

ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE



OBJECTIFS :

- Améliorer l'efficacité de l'accueil physique et téléphonique par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement
- Connaître les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Harmoniser les pratiques, mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur et à l'image de son établissement

Tarif : à partir de 1400 € HT

PUBLIC :

Personnel d'accueil et tout salarié susceptible d'accueillir un visiteur.

PRÉREQUIS :

Aucun

FORMATEURS :

Cette formation est animée par un formateur expert de Venus Consulting

PROGRAMME

1 - RETOUR SUR LA NOTION D'ACCUEIL DANS UNE ENTREPRISE PRIVÉE OU PUBLIQUE

- Qu'est-ce que l'accueil ? Pourquoi se former à l'accueil dans une entreprise.
- Comprendre le principe de la qualité de service à l'accueil et son importance pour l'image de son entreprise.
- Focus sur la notion de confidentialité et de discrétion, un levier professionnel indispensable.

2 - APPRÉHENDER LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL PHYSIQUE EN ENTREPRISE : DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES

- Assimiler les notions fondamentales du langage non verbal ou les postures à adopter :
 - Les principes fondamentaux : le regard, le sourire, les silences.
 - La gestion de l'espace ou la proxémie.
 - La gestuelle et son décodage.
 - Les postures à adopter, les attitudes à éviter.
- Assimiler les notions fondamentales du langage verbal de l'accueil physique :
 - Les principes fondamentaux : débit, rythme, intonation, volume.
 - Le vocabulaire conventionnel de l'accueil physique.
 - Les règles de la communication avec l'autre.
 - Le vocabulaire positif et approprié à son entreprise.
 - Le questionnement efficace et rassurant.

3 - MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE DANS UNE ENTREPRISE

- Identifier et maîtriser le vocabulaire conventionnel du téléphone professionnel.
- Comment assurer une réception téléphonique ou comment transmettre une bonne image virtuelle.
- Intégrer les techniques particulières propres à l'accueil téléphonique en entreprise :
 - Transférer un appel.
 - Prendre un message, mettre en attente.
 - Gérer les doubles appels.



ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

OBJECTIFS :

- Améliorer l'efficacité de l'accueil physique et téléphonique par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement
- Connaître les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Harmoniser les pratiques, mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur et à l'image de son établissement

Tarif : à partir de 1400 € HT

PUBLIC :

Personnel d'accueil et tout salarié susceptible d'accueillir un visiteur.

PRÉREQUIS :

Aucun

FORMATEURS :

Cette formation est animée par un formateur expert de Venus Consulting

PROGRAMME

4 - TRAITER EFFICACEMENT ET PROFESSIONNELLEMENT LES DEMANDES DES VISITEURS, CLIENTS OU DU PUBLIC EN GÉNÉRAL

- L'accueil et identification de son interlocuteur : un pas vers la personnalisation du contact.
- Identifier la demande de son interlocuteur avec méthode :
 - Les techniques de questionnement.
 - Les techniques d'écoute pour mieux comprendre les attentes ou la demande (développer l'attitude d'écoute).
 - Reformuler les attentes : comprendre et diagnostiquer la situation.
 - Énoncer un plan d'actions.
- Savoir prendre congé et s'assurer que son interlocuteur est satisfait.

5 - MAÎTRISER LES SITUATIONS FRAGILES, GÉRER UN INTERLOCUTEUR DÉSAGRÉABLE À L'ACCUEIL

- Retour sur la sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux (selon A. Maslow).
- Identifier la typologie des interlocuteurs et leur mode de fonctionnement.
- Appréhender le principe de l'assertivité et de la conduite d'entretien.
- Mieux contrôler ses émotions et prendre du recul face aux interlocuteurs agressifs.
- Savoir travailler son empathie et développer un climat de confiance.
- Identifier les techniques fondamentales de la gestion des tensions à l'accueil.

MODALITÉ D'ACCÈS : Les inscriptions se font par mail à conseiller@venusconsulting.fr ou en ligne sur notre site. Toutes les démarches administratives et financières doivent être réglées avant le début de la formation. Veuillez noter qu'en cas de demande de financement à un organisme financeur, la démarche de prise en charge est à réaliser par le candidat ou l'entreprise et doivent être réalisées à l'avance. Les formations sont confirmées 3 semaines avant le début de la formation.

Pour les personnes en situation de handicap souhaitant réaliser une formation en e-learning : Nous vous invitons à prendre contact avec notre référent handicap (conseiller@venusconsulting.fr) afin de déterminer les formations accessibles.

PERSONNALISATION DE LA FORMATION

Un questionnaire préparatoire sera remis en amont de la formation au participant lui permettant de faire remonter auprès du formateur ses attentes et besoins spécifiques.

VALIDATION DES ACQUIS

Évaluation des acquis de la formation par des cas pratiques, exercices, QCM... - Questionnaire d'évaluation à chaud proposé à la fin de formation - Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation